

Organiser le retour d'expérience : quels messages communiquer pour quels objectifs ?

Le retour d'expérience aux équipes de soins sur les enseignements tirés des EIAS analysés est un véritable levier pour la compréhension des objectifs de la démarche par les professionnels de terrain.

Le format du support du compte-rendu, les modalités de communication du rapport annuel ou encore les dispositifs utilisés pour communiquer à l'ensemble des professionnels doivent être adaptés en fonction du destinataire et du message délivré.

Une réflexion sur le plan de communication et les dispositifs associés doit être menée afin de développer le partage d'expérience autour des événements indésirables.

Destinataires	Messages	Supports
Tutelles SRA	Partager un EIAS porteur d'enseignement pour les autres établissements	Fiches de retour d'expérience Fiches REX de QualiREL Santé
Instances de l'établissement	<p>Informar les instances sur la typologie et les caractéristiques des EIAS survenant au sein de l'établissement.</p> <p>Alerter et informer sur les actions à mettre en œuvre suite à l'analyse systémique d'un EIAS</p>	<p>Bilan annuel du (ou des) CREX</p> <p>Séance de présentation (CME, CDU, autres instances)</p> <p>Fiches de retour d'expérience</p>
Professionnels de l'établissement	Sensibiliser et informer les professionnels sur les enseignements tirés de l'analyse approfondie des causes d'un EIAS	<p>Fiches de retour d'expérience</p> <p>Analyse de scénario</p> <p>Temps de synthèse, réunions, staff</p> <p>Journal de l'établissement</p>
Professionnels impliqués dans la prise en charge	Informar sur les suites données à l'EIAS, tracer les échanges	<p>Compte-rendu de réunion d'analyse</p> <p>Débriefing en équipe</p>